

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COOPAC NUESTRA  
SEÑORA DEL ROSARIO EN 2021.**

**PRESENTADO POR:**

**Br. CHACHA SAMÁN, Kelita Maday**

**Br. VIGO PÉREZ, Rosmeri**

**Asesor**

**Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor**

**Cajamarca – Perú**

**FEBRERO 2022**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COOPAC NUESTRA  
SEÑORA DEL ROSARIO EN 2021.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar por el  
Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

**PRESENTADO POR:**

**Br. CHACHA SAMÁN, Kelita Maday**

**Br. VIGO PÉREZ, Rosmeri**

**Asesor**

**Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor**

**Cajamarca – Perú**

**FEBRERO 2022**

COPYRIGHT © 2022 by  
CHACHA SAMÁN, Kelita Maday  
VIGO PÉREZ, Rosmeri  
Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL**

**INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COOPAC NUESTRA  
SEÑORA DEL ROSARIO EN 2021.**

Presidente: Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor

**A:**

Nuestros padres quienes han sido pilares fundamentales para seguir adelante, por habernos acompañado a lo largo de nuestra carrera, es para nosotros una gran satisfacción ya que con mucho esfuerzo y trabajo lo hemos ganado.

A mis hermanos y esposo, porque son la razón de sentirnos tan orgullosas de culminar nuestras metas, gracias a ellos por confiar en nosotras siempre.

A nuestros hijos por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarnos día a día y así poder luchar para que la vida nos depare un mejor futuro.

Y como no dejar de mencionar a mis docentes, coordinador, decano de dicha institución por su apoyo, paciencia y colaboración para poder realizar este trabajo.

CHACHA SAMÁN, Kelita Maday  
VIGO PÉREZ, Rosmeri

## **AGRADECIMIENTO:**

Queremos agradecer a Dios en primer lugar por darnos la vida y la salud seguidamente a todos nuestros docentes ya que por ellos hemos adquirido los conocimientos aplicados a este estudio de investigación, también agradecemos a nuestros padres porque estuvieron apoyándonos en los momentos más difíciles de nuestras vidas, a nuestros esposos e hijos que son nuestro mayor motivo para seguir superándonos.

CHACHA SAMÁN, Kelita Maday  
VIGO PÉREZ, Rosmeri

## RESUMEN

El presente estudio de investigación se denomina “Influencia de la satisfacción en el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Coopac Nuestra Señora Del Rosario en 2021”. El tipo de investigación es aplicada, con enfoque cuantitativo, es de alcance correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal; siendo el objetivo general determinar la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora Del Rosario en 2021. La hipótesis que se plantea es que la satisfacción laboral influye de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores; la población de estudio es de 12 colaboradores y la muestra es el mismo número; también, se aplicó 2 encuestas (una para los colaboradores y otra para los jefes), que constituyen 18 preguntas en cada una de ellas. Los resultados de la investigación son que existe una influencia significativa por parte de la variable “Satisfacción” con un 91 % de posesión, mientras que la variable “Desempeño laboral” con un 81%, es decir, mientras que el nivel de satisfacción es alto, el desempeño también se aproxima al mismo nivel, debido a que los colaboradores se sienten satisfechos por el proceso de trabajo que tienen y porque los jefes afirman que los colaboradores tienen un nivel alto de desempeño.

**Palabras claves:** Satisfacción, Desempeño Laboral, Influencia

## **ABSTRACT**

The present research study is called "Influence of satisfaction on job performance in the employees of the Coopac Nuestra Señora Del Rosario Company in 2021". The type of research is applied, with a quantitative approach, it is correlational in scope, with a non-experimental and cross-sectional design; the general objective being to determine the influence of satisfaction on job performance in the employees of the Company COOPAC Nuestra Señora Del Rosario in 2021. The hypothesis that arises is that job satisfaction positively influences the job performance of employees; the study population is 12 collaborators and the sample is the same number; also, 2 surveys were applied (one for the collaborators and another for the bosses), which constitute 18 questions in each of them. The results of the investigation are that there is a significant influence by the variable "Satisfaction" with 91% possession, while the variable "Work performance" with 81%, that is, while the level of satisfaction is high, performance is also close to the same level, because the collaborators feel satisfied with the work process they have and because the bosses affirm that the collaborators have a high level of performance.

**Keywords:** Satisfaction, Job Performance, Influence



## ÍNDICE

Dedicatoria .....	i
Agradecimiento.....	ii
Resumen .....	iii
Abstract .....	iv
Índice.....	v
LISTA DE TABLAS.....	vi
LISTA DE FIGURAS .....	vii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	8
1. Planteamiento del problema.....	8
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	8
1.2. Definición del problema .....	11
1.3. Objetivos .....	12
1.4. Justificación e Importancia.....	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	14
2. Fundamentos teóricos de la investigación .....	14
2.1. Antecedentes teóricos.....	14
2.2. Marco teórico.....	21
2.3. Marco conceptual.....	28
2.4. Hipótesis .....	30
2.5. Operacionalización de variables .....	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1. Unidad de análisis, universo y muestra .....	32
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación .....	35
3.3. Método de la investigación.....	37
3.4. Técnica e instrumentos de la investigación .....	37
3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos .....	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	40
4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	40
4.2. Discusión .....	44
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	46
5.1. Conclusiones.....	46
5.2. Recomendaciones.....	48
LISTA DE REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	55

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	31
Tabla 2. Muestra de asignación igual.....	35
Tabla 3. Población finita .....	36
Tabla 4. Escala de Likert de la satisfacción. ....	39
Tabla 5. Escala de Likert del desempeño laboral.. ....	39

## **Lista de Figuras**

Figura 1. Diagrama de muestra.....	33
Figura 2. La influencia de la satisfacción en el desempeño laboral ...	40
Figura 3. Influencia de los enfoques en los indicadores....	41
Figura 4. Influencia de los resultados en los tipos de desempeño..	42
Figura 5. Influencia de la discusión en las competencias .....	43

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1. Planteamiento del problema

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad la satisfacción laboral es de suma importancia para el desempeño de los trabajadores. Precisamente hoy en día, las áreas como RR. HH. han realizado cambios para aumentar una gran experiencia laboral, con el propósito de mejorar la satisfacción de los trabajadores (Sodexo, 2020).

En el ámbito internacional, precisamente en España, se realizó un estudio hacia los trabajadores obteniendo como resultados que la satisfacción laboral ha sido potenciada. Donde; para un 80% de trabajadores españoles encuestados el teletrabajo producido por el confinamiento ha dado una mayor flexión horaria; incluso un 65% de trabajadores españoles reconoce que la telemedicina es una herramienta habitual muy buena, dando una gran satisfacción (Observatoriorh, 2020).

En el mismo ámbito, Randstad realizó una investigación a 34 países y determinó que la media de satisfacción laboral con el actual empleo es de un nivel de 73%. Argentina y Chile quedaron un punto menos de la media con un 72% mientras trabajadores de México dieron un resultado de 84 % y Brasil un 77%. Este estudio también dio como resultado que el 71 % de los encuestados, siente la urgencia de hacer algo diferente a lo que realiza en su trabajo actual y un 30% de hacer un cambio total, demostrando el porqué de su bajo porcentaje de nivel de satisfacción laboral (Iprofesinal, 2021).

En el ámbito nacional según el Diario la República (2018), menciona que solo el 24% de los trabajadores peruanos están conformes y satisfechos con su trabajo, este resultado fue gracias a la encuesta realizada por el Employee Experiencie que también pretende aumentar una mejor experiencia, desempeño y satisfacción de los trabajadores.

En el mismo ámbito la empresa Aptitus realizó una encuesta sobre la satisfacción y clima laboral en lo que afecta al desempeño, donde se obtuvo como resultado que un 86% de peruanos estarían de acuerdo a renunciar a su trabajo si se vuelve el entorno en un mal clima laboral, a su vez un 81% de los colaboradores encuestados relaciona un buen desempeño al tener un agradable clima laboral, también se obtuvo como respuesta que el 49% de los colaboradores ejercen la meritocracia como premio a su desempeño, un 64% se siente valorado por su Jefe directo y un 36% no siente que su trabajo sea estimado (El Comercio, 2018).

Por otro lado, en Cajamarca no se observó ninguna evidencia de investigaciones con resultados o datos que nos ayuden a precisar el nivel de satisfacción laboral actual, con lo que determinamos que siendo una ciudad importante para el Perú, se está dejando de manera privada a cada empresa la cuestión de ver la satisfacción de sus colaboradores.

En cuestión al desempeño laboral según Villaseñor (2021) se produce por una gestión del desempeño en donde afirma que es el proceso de RRHH más interpersonal de todas las gestiones que nos podemos percatar. También menciona que la COVID – 19 hizo que los colaboradores trabajen de forma

remota, y que muchas organizaciones adaptaron modelos más flexibles para no afectar el desempeño laboral de sus trabajadores. De toda forma la pandemia dio un enfoque nuevo de la gestión del desempeño, algo que no estábamos preparados.

A nivel nacional, Herrera (2021) menciona que varios expertos como Jorge Luis Acevedo o Benites, Vargas & Ugaz Abogados, recomiendan que, en torno a la reactivación económica por motivos de la pandemia, es necesario crear estrategias e incorporar indicadores laborales para la salud, desempeño y en general todas las condiciones de trabajo con las que se estaba contando tiempo atrás antes de la llegada de la COVID – 19.

A nivel local en la ciudad de Cajamarca de acuerdo a resultados publicados por la INEI en el año 2020, indica que Cajamarca es una de los departamentos más informales en las Mypes con una tasa del 91%. Esto demuestra la presentación de un desempeño laboral muy bajo y que la mayoría de Mypes que cuentan con trabajadores, no realizan un desempeño laboral conforme a las nuevas estrategias por motivos de la Covid – 19, demostrando bajo ingreso económico (ComexPerú, 2021).

Por estos motivos, y teniendo en cuenta que la satisfacción laboral es de suma importancia para el desempeño de los colaboradores, este estudio de investigación busca determinar la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora Del Rosario en 2021, Cajamarca 2021.

## **1.2. Definición del problema**

### **1.2.1. Problema General:**

- ¿Cuál es la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora Del Rosario en 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

- ¿Cuál es la influencia de los enfoques para el estudio de la satisfacción laboral según indicadores en los colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora Del Rosario en 2021?
- ¿Cuál es la influencia de los resultados determinantes según los tipos de desempeño en los colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora Del Rosario en 2021?
- ¿Cuál es la influencia de la discusión según las competencias en los colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora Del Rosario en 2021?

### **1.3. Objetivos:**

#### **1.3.1. Objetivo General:**

- Determinar la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora Del Rosario en 2021.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos:**

- Determinar la influencia de los enfoques para el estudio de la satisfacción laboral según indicadores en los colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora Del Rosario en 2021.
- Determinar la influencia de los resultados determinantes según los tipos de desempeño en los colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora Del Rosario en 2021.
- Determinar la influencia de la discusión según las competencias en los colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora Del Rosario en 2021.



#### **1.4. Justificación e Importancia:**

Al lograr descubrir cómo influye la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora Del Rosario en 2021, podremos apoyar a tomar mejores iniciativas por parte de gerencia hacia los colaboradores, claro está que es dependiendo de los resultados que se obtendrá mediante el presente estudio de investigación.

Gracias a la información anterior sobre la satisfacción y el desempeño laboral podemos ya intuir que parte de los empleados prefieren un buen clima laboral para continuar si labor en la actual empresa que trabajan, ya que ello aumenta la satisfacción y por ende el desempeño laboral será mucho mejor para el crecimiento de la empresa.

De igual manera el presente estudio de investigación serviría como fuente de información para diversas empresas interesadas en el bienestar de satisfacción y desempeño laboral para sus trabajadores o servirá como antecedentes para futuros tesis, estudiantes y profesionales.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2. Fundamentos teóricos de la investigación**

##### **2.1. Antecedentes teóricos**

###### **2.1.1. A nivel internacional**

Ludeña (2019) desarrolló un estudio, con la tesis denominada “La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica”, presentada a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Donde el estudio tuvo como objetivo principal encontrar el grado de relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica. El tipo de estudio que se utilizó fue de tipo cuantitativo, ya que se empleó la estadística para el análisis de las variables, también fue de tipo correlacional ya que se busca relacionar la variable dependiente (desempeño laboral) y la variable independiente (satisfacción). La población fue conformada por 35 colaboradores, pero no se aplicó el estudio al director técnico de la institución, por lo que solo se consideró 34 colaboradores. Logrando el objetivo de hallar el grado de relación siendo muy significativa y de tal forma positiva, pero se determinó que la institución no tiene un sistema para medir el grado de satisfacción a sus colaboradores, por lo que podría afectar con el óptimo nivel de desempeño.

Rodríguez (2017) En su tesis presentada con el nombre “Satisfacción Laboral como predictor del desempeño laboral del capital humano del Centro Especializado en Atención Primaria a la Salud (CEAPS) Andrés Quintana Roo San Juan de las Huertas, Estado de México. (noviembre 2016-mayo 2017)” presentada en la Universidad Autónoma del Estado de México, México. Siendo el objetivo general de la Tesis evaluar la satisfacción laboral como predictor del desempeño laboral en el capital humano del Centro Especializado en Atención a la Salud (CEAPS) Andrés Quintana Roo San Juan de las Huertas, Estado de México. (octubre 2016-marzo 2017). El Diseño metodológico fue de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, ya que se realizó un solo estudio de las variables en un determinado tiempo. Contando con una población de 77 trabajadores evaluados con una encuesta compuesta por 58 preguntas. Dando como resultado que el personal más satisfecho y con buen desempeño laboral es de género masculino y teniendo una correlación moderada positiva con un valor de 0.573, aumentando la variable de satisfacción y de desempeño.

Benalcázar (2020) en su estudio de investigación, con el nombre de tesis denominada “Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES” presentada a la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Donde se determinó como objetivo general realizar la evaluación de

desempeño al personal, medir la satisfacción laboral e identificar si existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño de Personal en la empresa LUMINEX RESOURCES. Se realizó el estudio con una población de un total de 48 personas de la organización, dando como resultado que el personal femenino 84% y el personal masculino 74% de la empresa tienen un buen desempeño laboral en donde se concluye que la relación entre satisfacción y desempeño no es significativa, ya que la una puede surgir sin la otra, solo un 8% de los colaboradores demuestra que está inconforme con la supervisión, reconocimiento y entre otras dimensiones.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Huaquipaco y Navarro (2019) en su tesis denominada “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018” presentada en la Universidad Tecnológica Del Perú, Arequipa, Perú; donde el estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de un OPA del MINAGRI – Majes, 2018. La investigación de la tesis fue de enfoque cuantitativo, no-experimental, retrospectivo y transversal, ya que se recogió información para confirmar las hipótesis propuestas. Con un nivel de estudio descriptiva y correlacional porque se define la unión entre las variables de satisfacción y desempeño laboral. En consecuencia, los

resultados mostraron un nivel de satisfacción de los colaboradores de 52.75% y el nivel de desempeño laboral de 85.6% y se concluyó que sí existe una relación positiva débil entre la satisfacción y desempeño laboral. Y se recomendó que, para aumentar la relación entre satisfacción y desempeño laboral, se deba realizar charlas motivacionales y reconocimientos para que los colaboradores se sientan a cómodos en la organización.

Argote (2018) en su estudio de investigación denominada con el nombre de la tesis “Relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cayma del año 2017” presentada a la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú, donde se tuvo como objetivo general de investigación determinar si existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Cayma del año 2017. Por ello la investigación se realizó con un enfoque de investigación cuantitativo y con métodos deductivo, sintético, analítico e hipotético; ya que se busca analizar e interpretar la estadística mediante encuestas sobre la hipótesis planteada. Por lo cual los resultados comprobaron la hipótesis general, encontrando que la satisfacción con relación al desempeño laboral se asocia más a los colaboradores que a los jefes de la Municipalidad, mientras que se observa una parcial insatisfacción respecto a las políticas administrativas por parte de los trabajadores y jefes de la institución.

Fernández (2020) en su tesis denominada “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño docente de los colaboradores de un Centro de Educación Básica Alternativa, Trujillo 2019”, en la Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. La investigación tuvo como propósito determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño docente de los colaboradores de un Centro de Educación Básica Alternativa de Trujillo en el año 2019, donde la población se conformó por 11 docentes del ciclo inicial, intermedio y avanzado según el CEBA. Se utilizó un enfoque de estudio descriptivo de tipo correlacional, ya que no permite investigar los niveles y relación entre satisfacción y desempeño laboral, utilizando cuestionarios para hallar los resultados, logrando una correlación moderada entre satisfacción y desempeño laboral de 0.556 donde la considera significativa  $0.256 > 0.05$ . Se obtuvo como conclusión que la satisfacción no influye notablemente en el desempeño de los colaboradores de la institución.

### **2.1.3. A nivel local**

Carranza (2018) en su tesis denominada “Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una Municipalidad del Departamento de Cajamarca”, presentada a la Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Donde se tuvo como objetivo principal determinar

en qué medida la satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una Municipalidad del Departamento de Cajamarca. Con una muestra de 50 colaboradores en donde el estudio utilizó un enfoque cuantitativo con un nivel de investigación causal o correlacional y con un diseño experimental o descriptiva. Los resultados dieron una significación bilateral de .000 (sig. <.01), donde afirma la hipótesis planteada, en otras palabras, se demostró que la satisfacción laboral influye de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores. También se encontró que un 62% tiene un nivel de satisfacción regular, un 28% una satisfacción parcial y un 4% una satisfacción alta y un 92% de los colaboradores demostraron un nivel alto de desempeño laboral.

Flores y Leiva (2017) realizaron una tesis denominada “Relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la Diresa Cajamarca, 2017”, presentada a la Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la Diresa Cajamarca, 2017. Se utilizó la técnica de la encuesta para recolectar la base de datos, donde se concluyó que se muestra un nivel deficiente tanto para la satisfacción como el desempeño laboral de los colaboradores del área de

Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca en el año 2017.

Ortiz (2018) en su tesis denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, 2016”, Presentada a la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú, Teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, año 2016, contando con un diseño de investigación descriptiva – correlacional, con una población de 30 trabajadores, utilizando el cuestionario con escala de valoración de Likert para la recolección de datos. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de 0.997 y un nivel de significancia de 0.01, también se encontró un nivel de insatisfacción de 60%. Se concluyó que existe una relación directa entre clima organizacional y la satisfacción laboral siendo está muy alta y que la mayoría de los colaboradores de sienten insatisfechos.



## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Satisfacción**

#### **2.2.1.1. Concepto de Satisfacción Laboral**

Según Pujol-Cols y Dabos (2018), en la revista de Estudios Gerenciales menciona a Judge et al (2017) afirma que la satisfacción laboral conforma uno de los acontecimientos más importantes y analizados del siglo XX en las ciencias de comportamiento organizacional y de la psicología laboral: donde se refiere al primero a investigar y explicar sobre las variables vinculadas a la efectividad organizacional, rotación, compromiso organizacional y desempeño: a lo segundo se refiere a la comodidad del sujeto con respecto a la salud física y mental. En la revista también se detallan puntos de vista de varios autores mencionando que; las posturas más relevantes de la satisfacción laboral están en un debate muy controversial llamado debate individuo-situacional, referente a la influencia de las variables organizacionales sobre las actitudes, comportamiento y bienestar de los empleados; también menciona que a lo largo de más de cincuenta años de análisis han dado resultados sobre la relevancia de factores situacionales intrínsecos y extrínsecos para entender la satisfacción laboral.

### 2.2.1.2. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Según la revista científica de Estudios Gerenciales ya mencionada anteriormente escrita por Pujol-Cols y Dabos (2018) divide a la satisfacción laboral en tres dimensiones para un mejor entendimiento, cada una respectivamente detallada, siendo: enfoques para el estudio de la satisfacción laboral, resultados y discusión (obstáculos y oportunidades de investigación).

#### **Enfoques para el estudio de la satisfacción laboral:**

**a. Enfoque situacional:** también llamada basada en el diseño del trabajo, trataba del estudio sobre el ambiente laboral y el efecto en las actitudes y comportamiento de los trabajadores.

**b. Enfoque disposicional:** se basa en que los colaboradores tienen estados mentales inobservables, denominadas disposiciones, de elevada estabilidad a través del tiempo, donde estos predisponen su conducta en varios contextos organizacionales.

**c. Enfoque interaccionista:** este enfoque se basa en debate individuo-situación que es el enfrentamiento entre el disposicionalismo y situacionalismo, donde

ambas perspectivas teóricas son convenientes para exponer y predecir la satisfacción laboral.

### **Resultados determinantes:**

**a. Determinantes situacionales:** sugiere interpretar la satisfacción laboral en base a cinco características intrínsecas sobre el trabajo (variedad de habilidades, significatividad de la tarea, identidad de la tarea, autonomía, retroalimentación de la tarea) pero la omisión hace que se reconsidere añadir sustantivamente las dimensiones bajo análisis.

**b. Determinantes disposicionales:** Se reporta que sólo la extraversión, la responsabilidad y el neuroticismo aporta en aclarar de mejor manera el significado de satisfacción laboral.

**c. Determinantes interaccionistas:** Se observa que tanto las variables situacionales como las disposicionales conforman determinantes fundamentales de la satisfacción laboral. Estudios sugieren que ambas determinantes son precisas para aumentar o mantener el nivel de satisfacción laboral.

**Discusión: obstáculos y oportunidades de investigación:**

**a. Potencia lineal primera (pruebas competitivas):**

permiten investigar el dominio relativo de las peculiaridades del trabajo y de las facilidades en la satisfacción laboral.

**b. Potencia lineal segunda (modelos de**

**personalidad):** se basa en la necesidad de integrar las tipologías más absolutas en un constructivo disposicional más tolerante y de orden superior, dando acceso a examinar con mayor grado de precisión los efectos de la personalidad que se produce sobre la satisfacción laboral.

**c. Potencia lineal tercera (futuros estudios):** Se basa

a futuros estudios orientadas al desarrollo de escalas objetivas de medición, donde comprenda de la misma forma los elementos intrínsecos como extrínsecos.

### **2.2.2. Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2009) se debe evaluar el desempeño ya que es un proceso en donde da como resultado la contribución de los colaboradores para lograr el objetivo de la empresa. Es una evaluación sistemática, de los roles en las diferentes áreas en las que desempeñan, los objetivos, resultados que deben lograr y habilidades que presentan. Evaluar el desempeño laboral es muy óptimo para encontrar dificultades de supervisión, administración, integración, falta de capacitaciones al personal y sobre todo es de gran ayuda para mejorar continuamente el desempeño laboral con la ayuda de programas relacionadas al tema.

También nos menciona que toda persona debe obtener una ayuda por parte de la empresa, en este caso una retroalimentación del desempeño, que ayude a controlar las actividades de su trabajo y evitar problemas que se presenten. Se entiende que, sin esta retroalimentación o capacitaciones, el personal quedará a ciegas en el trabajo.

A la vez resalta que la principal inclinación hacia la evaluación del desempeño, debe ser el propio colaborador, pero también a la organización. El propio colaborador debe evaluarse a partir de algunos criterios con ayuda de su superior, ya que es responsable por sí mismo sobre su desempeño y de su seguimiento.

### 2.2.2.1. Dimensiones de Desempeño laboral

En las dimensiones para el desempeño laboral, escogeremos nuevos enfoques que tendencias para una evaluación del desempeño laboral, para ellos nos guiaremos del mismo libro realizado por Chiavenato (2009), que son: Los indicadores, tipos de desempeño y las competencias.

#### **Indicadores:**

**a. Los indicadores financieros:** son elementos como flujo de caja, la utilidad, el beneficio de la inversión, relación entre costo y beneficio, etcétera.

**b. Los indicadores internos:** se refiere al tiempo de proceso, índices de seguridad, índices de repetición de trabajo, ciclo de proceso, etcétera.

**c. Los indicadores de innovación:** se refiere a la realización de nuevos procesos, nuevos productos, proyectos de mejora, investigación, etcétera.

## **Tipos de desempeño:**

- a. Desempeño global (de toda la empresa):** Se refiere al desempeño de todos los colaboradores de las diversas áreas de una empresa, las cuales, cumplen un rol importante en el cumplimiento de la misión de la empresa.
  
- b. Desempeño del departamento:** Cada departamento o área de una empresa tiene que realizar un trabajo para cumplir con los objetivos trazados para cada área de la empresa.
  
- c. Desempeño grupal e individual:** Es el último tipo de desempeño y por el que se debe empezar, ya que cada colaborador demuestra un nivel de desempeño distinto a sus demás compañeros de trabajo.

### **Por competencias:**

- a. La competencia personal:** relacionado a la capacidad de aprender de las personas y adquirir nuevos conocimientos, habilidad, etcétera.
  
- b. La competencia tecnológica:** relaciona la capacidad para entender el proceso o conocimiento de diferentes técnicas para el desarrollo del desempeño.
  
- c. Competencia metodológica:** se refiere a la capacidad de iniciativa del individuo para analizar y resolver problemas en diferentes situaciones.

### **2.2.3. Marco Conceptual**

#### **Satisfacción Laboral**

Según Pujol-Cols y Dabos (2018), en la revista de Estudios Gerenciales menciona a Judge et al (2017) afirma que la satisfacción laboral conforma uno de los acontecimientos más importantes y analizados del siglo XX en las ciencias de comportamiento organizacional y de la psicología laboral: donde se refiere al primero



a investigar y explicar sobre las variables vinculadas a la efectividad organizacional, rotación, compromiso organizacional y desempeño: a lo segundo se refiere a la comodidad del sujeto con respecto a la salud física y mental.

### **Desempeño Laboral**

Según Chiavenato (2009) se debe evaluar el desempeño ya que es un proceso en donde da como resultado la contribución de los colaboradores para lograr el objetivo de la empresa. Es una evaluación sistemática, de los roles en las diferentes áreas en las que desempeñan, los objetivos, resultados que deben lograr y habilidades que presentan.

#### **2.2.4. Hipótesis**

La satisfacción laboral influye de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora del Rosario en 2021.

Tabla 1  
Operación de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITÉM	INSTRUMENTO
Satisfacción Laboral	"la satisfacción laboral conforma uno de los acontecimientos más importantes y analizados del siglo XX en las ciencias de comportamiento organizacional y de la psicología laboral: donde se refiere al primero a investigar y explicar sobre las variables vinculadas a la efectividad organizacional, rotación, compromiso organizacional y desempeño: a lo segundo se refiere a la comodidad del sujeto con respecto a la salud física y mental" (Judge et al, 2017).	Enfoques (Pujol-Cols y Dabos, 2018)	Enfoque situacional	1, 2	<b>Cuestionario virtual</b>
			Enfoque disposicional	3, 4	
			Enfoque interaccionista	5, 6	
Desempeño Laboral	"Es un proceso en donde da como resultado la contribución de los colaboradores para lograr el objetivo de la empresa. Es una evaluación sistemática, de los roles en las diferentes áreas en las que desempeñan, los objetivos, resultados que deben lograr y habilidades que presentan" (Chiavenato, 2009).	Resultados (Pujol-Cols y Dabos, 2018)	Determinantes situacionales	7, 8	<b>Cuestionario virtual</b>
			Determinantes disposicionales	9, 10	
			Determinantes interaccionistas	11, 12	
Desempeño Laboral	"Es un proceso en donde da como resultado la contribución de los colaboradores para lograr el objetivo de la empresa. Es una evaluación sistemática, de los roles en las diferentes áreas en las que desempeñan, los objetivos, resultados que deben lograr y habilidades que presentan" (Chiavenato, 2009).	Discusión (Pujol-Cols y Dabos, 2018)	Potencia lineal primera	13, 14	<b>Cuestionario virtual</b>
			Potencia lineal segunda	15, 16	
			Potencia lineal tercera	17,18	
Desempeño Laboral	"Es un proceso en donde da como resultado la contribución de los colaboradores para lograr el objetivo de la empresa. Es una evaluación sistemática, de los roles en las diferentes áreas en las que desempeñan, los objetivos, resultados que deben lograr y habilidades que presentan" (Chiavenato, 2009).	Indicadores (Chiavenato, 2009)	Indicadores financieros	19, 20	<b>Cuestionario virtual</b>
			Indicadores internos	21, 22	
			Indicadores innovación	23, 24	
Desempeño Laboral	"Es un proceso en donde da como resultado la contribución de los colaboradores para lograr el objetivo de la empresa. Es una evaluación sistemática, de los roles en las diferentes áreas en las que desempeñan, los objetivos, resultados que deben lograr y habilidades que presentan" (Chiavenato, 2009).	Tipos de Desempeño (Chiavenato, 2009)	Desempeño Global	25, 26	<b>Cuestionario virtual</b>
			Desempeño del departamento	27, 28	
			Desempeño Grupal e individual	29, 30	
Desempeño Laboral	"Es un proceso en donde da como resultado la contribución de los colaboradores para lograr el objetivo de la empresa. Es una evaluación sistemática, de los roles en las diferentes áreas en las que desempeñan, los objetivos, resultados que deben lograr y habilidades que presentan" (Chiavenato, 2009).	Competencias (Chiavenato, 2009)	Competencia personal	31, 32	<b>Cuestionario virtual</b>
			Competencia tecnológica	33, 34	
			Competencia metodológica	35, 36	

Elaborado por las autoras

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Unidad de análisis, universo y muestra**

##### **3.1.1. Unidad de análisis**

La unidad de análisis es cada colaborador que trabaja en la empresa COOPAC Nuestra Señora del Rosario, Bambamarca - Hualgayoc – Cajamarca.

##### **3.1.2. Universo**

Este estudio de investigación cuenta con un total de 10 colaboradores y 2 jefes de la Empresa COOPAC Nuestra Señora del Rosario, Bambamarca - Hualgayoc – Cajamarca.

Se consideró que el tamaño de la población es finita, en donde se realizará en base a las variables; la primera (basada en la satisfacción) será aplicada a los trabajadores que laboran en las diferentes áreas de la empresa, y el segundo (basada en el desempeño) será aplicada a los jefes de la Empresa COOPAC Nuestra Señora del Rosario, Bambamarca - Hualgayoc – Cajamarca.

Criterios de inclusión de la población de estudio (colaboradores).

- Edad: 18 – 60 años.
- Sexo: masculino y femenino.
- Colaboradores exclusivamente de la empresa COOPAC Nuestra Señora del Rosario, Cajamarca – Cajabamba – Cajabamba.
- Ciudad/sede: Cajamarca – Cajabamba – Cajabamba.

Criterios de exclusión de la población de estudio (colaboradores).

- No ser integrante de la empresa.

Criterios de inclusión y exclusión de la población de estudio (para los jefes)

- No se considera ningún criterio de inclusión y exclusión.

También se realizará la correspondiente distribución de nuestra población (en este caso solo colaboradores) a sus respectivas áreas de trabajo según la empresa

COOPAC Nuestra Señora del Rosario, Bambamarca - Hualgayoc – Cajamarca,

mostrada en la siguiente tabla:

Tabla 2

*Muestra de asignación igual*

Muestra de asignación igual		
L= Estrato	Estrato área de empresa	Muestra asignación
2	Jefatura	2
1	Administración	1
2	Créditos	6
3	Operaciones	1
4	Seguridad	1
5	Limpieza	1
TOTAL		12

Fuente: Elaboración propia

La unidad de estudio para la investigación será un colaborador que labora en las áreas (jefatura, administración, créditos, operaciones, seguridad y limpieza) correspondientes a la empresa COOPAC Nuestra Señora del Rosario, Bambamarca - Hualgayoc – Cajamarca.

### 3.1.3. Muestra

Según Díaz (s.f.) la muestra es una parte de la población y esta puede ser llamada subgrupo del universo o población, para ello se deben establecer

características de la población. Se ha efectuado el cálculo sobre el tamaño de la muestra para la población (9) que será finita, donde utilizaremos la siguiente formula, para determinar el número colaboradores.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50%)
- q = 1 – p (en este caso 50%)
- e = error de estimación máximo deseado (3%)

De igual manera se utilizará la siguiente tabla en donde se tomará el cálculo de la fórmula empleada en Excel sobre la muestra finita.

Tabla 3  
*Población finita*

Parámetro	Insertar Valor
N	12
Z	1.96
P	50.00%
Q	50.00%
E	3.00%

Numerador	9.60
Denominador	0.97

N	
9.92	

Fuente: Elaboración propia

Observamos que la tabla 2 nos da como resultado que el número de población finita es de 9, pero se realizará con todos los colaboradores, incluyendo a los jefes.

### **3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación**

Según Hernández et al (2014) el enfoque cuantitativo representa un grupo de sucesos consecutivos, donde el orden es estricto, ya que realiza una recolección de todos los datos para poder comprobar la hipótesis planteada en el problema. De tal manera que el presente estudio de investigación es de un enfoque cuantitativo, en el cual se desarrollará la recopilación en una base de datos para determinar y analizar estadísticamente los resultados (datos) obtenidos, ya que el objetivo general de estudio es determinar la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora del Rosario en 2021, datos obtenidos en las encuestas realizadas a los colaboradores y administrador de la empresa, donde se podrá realizar las medidas de las variables.

El tipo de investigación es aplicada, ya que Murillo (2008), determina que este tipo de investigación se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

La prospectiva según Mera (2014) es igual a la anticipación, que trata de formar un ambiente del futuro (corto, mediano o largo plazo), considerando los antecedentes que se tienen. El ambiente creado, será la proyección relacionada a las variables que se estudiará de la sociedad y/o individuo.

Es de alcance correlacional porque según Hernández et al (2014) este tipo de estudio tiene como objetivo encontrar la relación o grado de asociación entre las variables que se

plantea en la hipótesis, midiendo cada una de ellas para luego cuantificarlas y analizar la relación que existe. Entonces el presente estudio de investigación determinará la relación de influencia que existe entre la Satisfacción y Desempeño laboral.

El presente estudio de investigación cuenta con un diseño no experimental, ya que según Hernández (2014) aquí la investigación se hará sin alterar las variables de manera intencional, solo se observará las situaciones que se dan de forma normal, para luego ser estudiados.

El diseño de investigación también es de corte transversal, según Rodríguez y Mendivelso (2018), este diseño es clasificado observacional, en ocasiones con doble propósito (descriptivo y analítico), siendo el objetivo principal determinar la frecuencia de alguna condición con los resultados obtenidos por el análisis de medición de las variables.

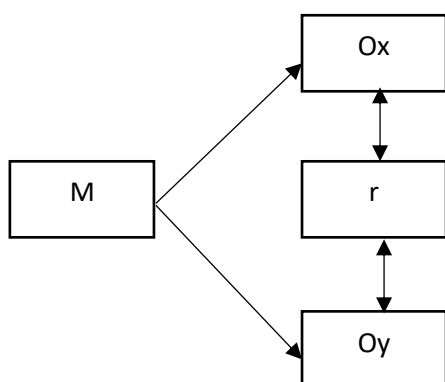


Figura 1. Diagrama de muestra

M = Muestra (colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora del Rosario, Cajamarca – Hualgayoc– Bambamarca)

Ox= Observación Variable 1 (Satisfacción)

Oy= Observación Variable 2 (desempeño laboral)

r = Relación entre las dos variables



### **3.3. Método de la investigación**

El método de investigación es deductivo, según Gómez (2012) este método se basa en que, todas las deducciones son verdaderas, solo si las premisas también son verdaderas. En otras palabras, nos menciona que, si un fenómeno es acertado para una cierta cantidad de la población, se deduce que este fenómeno se emplea a uno de estos sujetos.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de investigación**

Según Gómez (2012), la encuesta nos ayuda a lograr una mayor recolección de información, donde se basa específicamente en su diseño y aplicación de preguntas dirigidas a conseguir datos determinados.

En el presente estudio de investigación tenemos como variables a la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de empresa COOPAC Nuestra Señora del Rosario, Bambamarca - Hualgayoc – Cajamarca, en donde se utilizará la técnica de la encuesta múltiple, ya que las distintitas opciones de respuestas nos ayudarán a obtener resultados más específicos de las variables para nuestra base de datos, y serán verificadas y calificadas por docentes investigadores de la UPAGU Cajamarca.

Para el presente estudio de investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario y se aplicará tanto para el administrador (desempeño laboral) y para los colaboradores (satisfacción) basadas a las bases tóricas mencionadas anteriormente. El cuestionario según Gómez (2012), es de gran ayuda ya que contiene las características del fenómeno que buscamos y permite sitiar algunas cuestiones que nos parezcan peculiares e interesantes, precisando el objeto general de estudio, esto nos llevará afirmar la validación de nuestra hipótesis.

Los cuestionarios basados a la satisfacción cuentan con 18 preguntas y el cuestionario basado al desempeño laboral cuenta con 18 preguntas, y se indica que los cuestionarios tendrán repuesta múltiple, relacionadas a cada indicador. El cuestionario será de realizado de forma virtual respetando el protocolo sobre el Covid – 19 sobre las aglomeraciones y reuniones, de esta forma obtendremos nuestra base de datos con la información confidencial hecha por los colaboradores de la empresa COOPAC Nuestra Señora del Rosario, Bambamarca - Hualgayoc – Cajamarca.

### 3.5.Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para realizar las tablas, operaciones, tabular y almacenar nuestra base de datos utilizaremos el paquete de Office, precisamente el Microsoft Excel, está herramienta también nos ayudará a realizar los gráficos de resultados obtenido, logrando precisar nuestros objetivos específicos y general.

La escala de Likert será de mucha utilidad al realizar nuestro cuestionario de preguntas múltiples. La escala de Likert se presentará de la siguiente forma:

Tabla 4

*Escala de Likert de la satisfacción*  
Satisfacción

Puntaje	Ponderación Encuesta	Ponderación Resultado
1	Nunca	Bajo
2	Casi nunca	
3	A veces	Regular
4	Casi siempre	Alto
5	Siempre	

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 5

*Escala de Likert del desempeño laboral*

Desempeño Laboral		
Puntaje	Ponderación Encuesta	Ponderación Resultado
1	Nunca	Bajo
2	Casi nunca	
3	A veces	Regular
4	Casi siempre	
5	Siempre	Alto

Fuente: Elaborado por las autoras

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

##### 4.1.1. La influencia de la satisfacción en el desempeño laboral

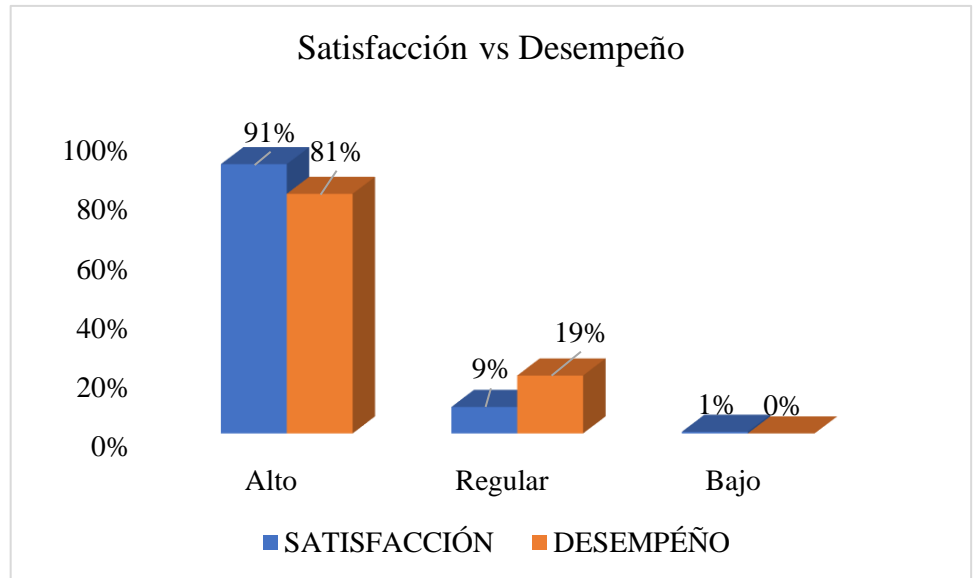


Figura 2. La influencia de la satisfacción en el desempeño laboral

Se observa en la figura 2, que en la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario, existe una influencia significativa por parte de la variable “Satisfacción” con un 91 % de posesión, mientras que la variable “Desempeño laboral” con un 81%, es decir, mientras que el nivel de satisfacción es alto, el desempeño también se aproxima al mismo nivel, debido a que los colaboradores se sienten satisfechos por el proceso de trabajo que tienen y porque los jefes afirman que los colaboradores tienen un nivel alto de desempeño.

#### 4.1.2. Influencia de los enfoques en los indicadores

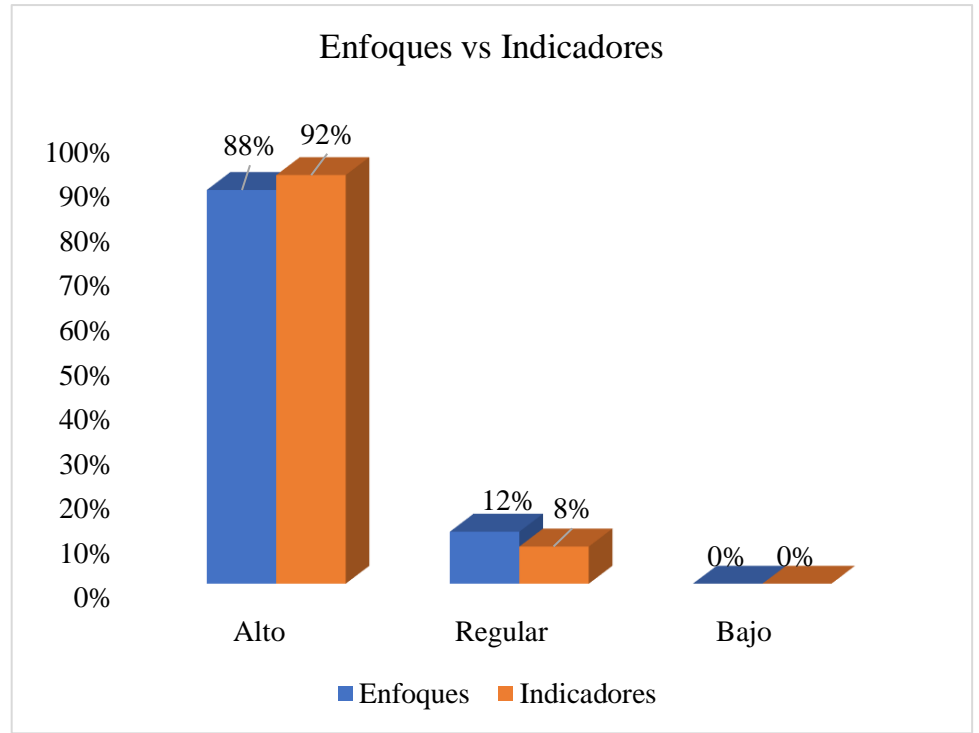


Figura 3. Influencia de los enfoques en los indicadores

Se puede observar que la dimensión “Indicadores” tiene un nivel alto de 92%, debido a que la innovación tecnológica, el proceso de trabajo y la utilidad de la cooperativa son eficaces. Mientras que el 88% representa los “Enfoques” de la empresa, es decir, que el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y la solidaridad predominan en esta entidad financiera.

#### 4.1.3. Influencia de los resultados en los tipos de desempeño

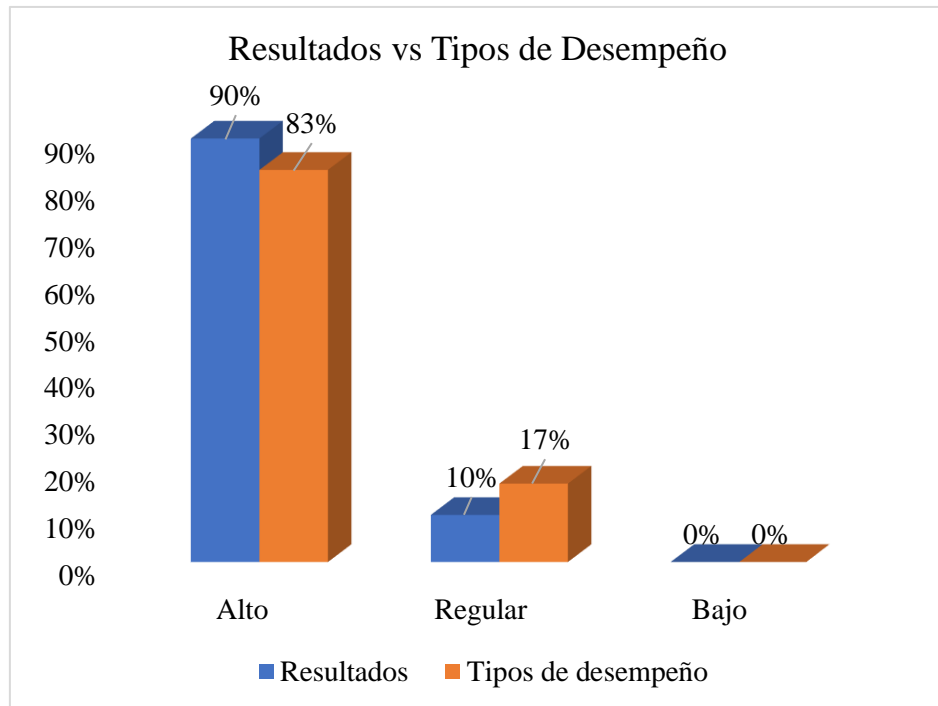


Figura 4. Influencia de los resultados en los tipos de desempeño

El la figura 4, se aprecia que los “Resultados” por parte de los colaboradores tienen un nivel alto con un 90%, debido a que las actividades junto con la comunicación son efectivas entre los mismos. Por otro lado, se observa que los “Tipos de desempeño” también tienen un nivel alto con un 83% porque el desempeño global, por departamentos, grupal e individual son eficientes.

#### 4.1.4. Influencia de la discusión en las competencias

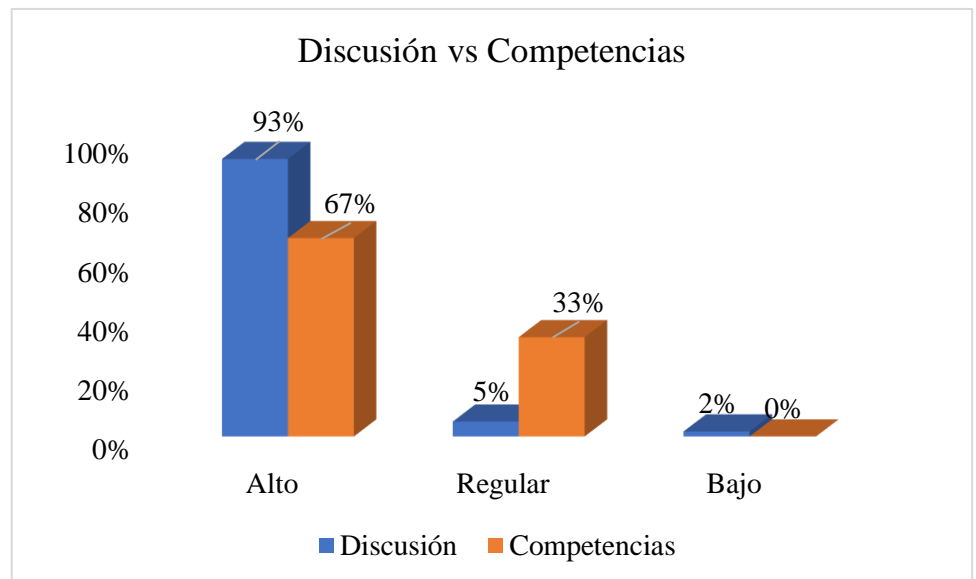


Figura 5. Influencia de la discusión en las competencias

Se puede observar que la dimensión “Discusión” predomina más con un 93% frente a la dimensión “Competencias”, debido a que los colaboradores afirman que la empresa les da facilidades para trabajar, por ende, ellos muestran respeto, amabilidad y cooperación entre los mismos; mientras que el 67% está representado por colaboradores capacitados en tecnologías y nuevas tendencias que surge en el mercado.

## 4.2. Discusión

La presente investigación denominada “Influencia de la Satisfacción en el Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Empresa COOPAC Nuestra Señora del Rosario en 2021”, tuvo como resultado que en la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario, existe una influencia significativa por parte de la variable “Satisfacción” con un 91 % de posesión, mientras que la variable “Desempeño laboral” con un 81%, es decir, mientras que el nivel de satisfacción es alto, el desempeño también se aproxima al mismo nivel, debido a que los colaboradores se sienten satisfechos por el proceso de trabajo que tienen y porque los jefes afirman que los colaboradores tienen un nivel alto de desempeño.

Los resultados se relacionan con Fernández (2020) quien en su estudio de investigación denominada “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño docente de los colaboradores de un Centro de Educación Básica Alternativa, Trujillo 2019”, en la Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú, tuvo como resultado que existe una correlación moderada entre satisfacción y desempeño laboral y, además, se obtuvo como conclusión que la satisfacción no influye notablemente en el desempeño de los colaboradores de la institución.

Otro estudio de investigación que se relaciona con los objetivos y resultados con la presente investigación es el de Benalcázar (2020), quien en su estudio de investigación denominada “Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES”



presentada a la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Tuvo como resultado, que el personal femenino 84% y el personal masculino 74% de la empresa tienen un buen desempeño laboral en donde se concluye que la relación entre satisfacción y desempeño no es significativa, ya que la una puede surgir sin la otra, solo un 8% de los colaboradores demuestra que está inconforme con la supervisión, reconocimiento y entre otras dimensiones.

Finalmente, Carranza (2018) en su estudio de investigación denominada “Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una Municipalidad del Departamento de Cajamarca”, presentada a la Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú; también se asemeja al presente estudio de investigación, donde los resultados demuestran que la satisfacción laboral influye de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores. También se encontró que un 62% tiene un nivel de satisfacción regular, un 28% una satisfacción parcial y un 4% una satisfacción alta y un 92% de los colaboradores demostraron un nivel alto de desempeño laboral.

# CAPÍTULO V

## CONCLUSIONES

### 5.1. Conclusiones

Se concluye que existe una influencia significativa con proporción mínima en la variable “Satisfacción” sobre el “Desempeño laboral”, ya que el nivel de satisfacción es alto, mientras que el desempeño de los colaboradores se aproxima a dicho nivel. Además, se rechaza la hipótesis general y se afirma que mientras existe un alto nivel de satisfacción el desempeño laboral también tiende a aproximarse a ese nivel.

Se concluye que la dimensión “Indicadores” también influye de manera significativa, pero en menor proporción sobre la dimensión “Enfoques”, lo que demuestra que el ambiente laboral entre los colaboradores influye en el desempeño de ellos mismos.

Se determina que la dimensión “Resultados” influye también en un mínimo porcentaje sobre la dimensión “Tipos de Desempeño”, siendo las actividades que realizan los colaboradores (de forma individual, grupal o global) uno de los resultados que demuestran un desempeño eficiente en las áreas de la empresa.

Finalmente, se contrastó que la dimensión “Discusión” es más fuerte que la dimensión “Competencias”, es decir, que la empresa ofrece mayores facilidades de trabajo a sus colaboradores, pero en cuanto a las nuevas tendencias en tecnología existe un menor nivel de capacitación ante estos elementos.

### **5.3. Recomendaciones**

Se recomienda a la empresa que realice más capacitaciones sobre el uso de la tecnología moderna, ya que según resultados está en un nivel promedio, por lo cual se necesita mayor atención para que los colaboradores tengan mayor conocimiento y capacidad sobre el manejo de las mismas; eso generaría un mayor desempeño individual y grupal.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Argote Mendoza, C. V. (2018). *Relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cayma del año 2017* (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional de San Agustín.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6681>
- Benalcázar Silva, C. F. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES* (Tesis de Posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7627>
- Carranza Medina, G. E. (2018) *Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca* (Tesis de Posgrado). Universidad Privada del Norte.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15111>
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del Talento Humano*. Ciudad de México.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- ComexPerú (23 de julio de 2021). *Huancavelica y Cajamarca son los departamentos con una mayor prevalencia de informalidad y bajo desempeño de las mypes*. Recuperado de  
<https://www.comexperu.org.pe/en/articulo/huancavelica-y-cajamarca-son->

[los-departamentos-con-una-mayor-prevalencia-de-informalidad-y-bajo-desempeno-de-las-mypes](#)

Díaz de León, E. N. T. (s.f.). *Población y Muestra: Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas FAD UAEMex*. Estado de México.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

El Comercio (20 de agosto de 2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *El Comercio*. Recuperado de  
<https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>

Fernández Figueroa, A. M. (2020) *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño docente de los colaboradores de un Centro de Educación Básica Alternativa, Trujillo 2019* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25247>

Flores Cotrina, D., Leiva Chávez, G. M. (2017) *Relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la Diresa Cajamarca, 2017* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14144>

Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Estado de México.  
[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia de la investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014).  
*Metodología de la Investigación*. México D.F.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Herrera Guerra (2021) Las empresas deberán remodelar estrategias laborales el 2021. *El Peruano*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/112731-las-empresas-deberan-remodelar-estrategias-laborales-el-2021>

Huaquipaco Chacchi, V. E., Navarro Quispe, L. I. (2019) *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018* (Tesis de Pregrado). Universidad Tecnológica del Perú.

<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2334?show=full>

Iprofesional (2021). *Los argentinos son los menos satisfechos con su trabajo actual en la región*. Recuperado de <https://www.iprofesional.com/management/338155-satisfaccion-laboral-como-se-posiciona-argentina-en-la-region>

Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356–374. <https://doi.org/10.1037/apl0000181>

La República (24 de enero de 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>

Ludeña Yaguache, E. V. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica* (Tesis de Posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13240>

Málaga, J. T., Vera, G. y Ramos, R. O. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación. *Pensamiento y Acción*, 5. 145 – 154. Recuperado de : [http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_modela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf)

Mera Rodríguez, C. (2014). Pensamiento prospectivo: visión sistémica de la construcción del futuro Análisis. *Revista Colombiana de Humanidades*, 46, 89-104. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5155/515551535005.pdf>

Murillo, W. (2008). La investigación científica. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion/investigacion/investigacioncientifica.shtm>

Observatoriorh (2020). *La satisfacción laboral de los empleados mejora desde el confinamiento*. Recuperado de <https://www.observatoriorh.com/orh->



[posts/la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-mejora-desde-el-confinamiento.html](#)

Ortiz Abanto, G. N. (2018) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, 2016* (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional de Cajamarca.

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2336/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DISTRITAL%20DE%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pujol-Cols, J. y Dabos, G.E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Rodríguez Magallanes, P. (2017). *Satisfacción Laboral como predictor del desempeño laboral del capital humano del Centro Especializado en Atención Primaria a la Salud (CEAPS) Andrés Quintana Roo San Juan de las Huertas, Estado de México. (Noviembre 2016-Mayo 2017)* (Tesis de Posgrado). Universidad Autónoma del Estado de México.

[http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/105018/RI\\_TTG\\_pedro%20rodriguez.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/105018/RI_TTG_pedro%20rodriguez.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018) Diseño de investigación de corte transversal. *Tópicos en investigación clínica*, 21(3), 141 – 147. doi:

<https://doi.org/10.26852/01234250.20>

Sodexo (2020). *¿Por qué la satisfacción laboral es ahora más relevante que nunca?*. Recuperado de <https://www.sodexo.es/blog/satisfaccion-laboral-relevante/>

Villaseñor J. M. (2021). Gestión del desempeño en 2021 y lo que aprendimos en 2020. *RRHH Digital*. Recuperado de <http://www.rrhhdigital.com/editorial/145377/Gestion-del-desempeno-en-2021-y-lo-que-aprendimos-en-2020>

## ANEXOS

### CUESTIONARIO PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFACCIÓN LABORAL		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
<b>A. ENFOQUES</b>						
Enfoque situacional						
1	El ambiente laboral entre tú y tus compañeros se considera satisfactorio en las diferentes actividades que realizan					
2	Tienes una buena comunicación con tus compañeros de trabajo					
Enfoque disposicional						
3	La conducta de tus compañeros hacia el trabajo hace que los resultados sean eficientes					
4	Tus compañeros de trabajo se apoyan mutuamente					
Enfoque interaccionista						
5	En la empresa en la que estás laborando, se acostumbra trabajar en equipo					
6	Participas en situaciones que tenga que ver con el trabajo en equipo					
<b>B. RESULTADOS</b>						
Determinantes situacionales						
7	Las tareas que te encomiendan en el trabajo son realizadas a tiempo					
8	Existe una retroalimentación sobre las indicaciones que te realiza tu jefe inmediato					
Determinantes disposicionales						

9	Existe amplia responsabilidad en tu ambiente de trabajo					
10	Usan como reflexión las cosas que suceden en la empresa.					
Determinantes interaccionistas						
11	La interacción entre compañeros genera un clima laboral de calidad					
12	Existe una comunicación efectiva entre tú y tus compañeros					
C. DISCUSIÓN						
Potencia lineal primera						
13	La empresa te da facilidades para la realización de tu trabajo					
14	En tu grupo de trabajo hay facilidades en las actividades que realizan					
Potencia lineal segunda						
15	Cooperas con tus compañeros de trabajo en cualquier actividad que se presente					
16	Tus compañeros muestran amabilidad hacia tu persona					
Potencia lineal tercera						
17	Muestras seguridad en la renovación de tu contrato de trabajo					
18	Muestras respeto hacia tus superiores y compañeros de trabajo					

Elaborado por las autoras

## CUESTIONARIO PARA DESEMPEÑO LABORAL

DESEMPEÑO LABORAL		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
<b>A. INDICADORES</b>						
Indicadores financieros						
1	El desempeño de los colaboradores hace que la cooperativa tenga un óptimo costo y beneficio					
2	La utilidad de la cooperativa se debe al buen logro de las metas de los colaboradores					
Indicadores internos						
3	Capacitan a los colaboradores para ejercer un mejor trabajo y cumplir con las metas propuestas					
4	En el proceso de trabajo, los colaboradores tienen un ritmo eficiente					
Indicadores de innovación						
5	La cooperativa busca innovar cada cierto tiempo, a pesar de estar en pleno estado de emergencia					
6	La cooperativa ofrece nuevos productos en diferentes temporadas del año					
<b>B. TIPOS DE DESEMPEÑO</b>						
Desempeño global						
7	El desempeño de la cooperativa se denota en las utilidades que genera mensualmente					

8	Los colaboradores cumplen satisfactoriamente las metas que les proponen					
Desempeño de departamentos						
9	Al iniciar las campañas, cada área se propone objetivos					
10	Cada área de la cooperativa cumple con sus propios objetivos					
Desempeño grupal e individual						
11	Se asigna a los grupos de colaboradores un sector para su respectivo trabajo					
12	Se evalúa el desempeño de cada colaborador					
C. COMPETENCIAS						
Competencia personal						
13	Se brinda asesoría oportuna y óptima a los colaboradores de la cooperativa					
14	Se ofrece capacitaciones sobre las nuevas tendencias a los colaboradores					
Competencia tecnológica						
15	Antes de contratar a los colaboradores, se evalúa el uso de las TIC's					
16	Se capacita a los colaboradores para utilizar adecuadamente las TIC's y otras nuevas tecnologías					
Competencia metodológica						
17	Los colaboradores analizan y resuelven con facilidad cada situación que se les presenta en el trabajo					
18	Cada colaborador cumple con las metas que se les propone antes de cada campaña					

Elaborado por las autoras

